

PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KESEHATAN

Himelda Putri Supardi

Program Studi S1 Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
himeldasupardi@mhs.unesa.ac.id

M. Jacky

Program Studi S1 Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
Jacky@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini berangkat dari wacana pemerintah mengenai program BPJS Kesehatan. Adanya program kesehatan ini bertujuan supaya mempermudah masyarakat dalam mengakses kesehatan. Namun pada realitanya masih terdapat perbedaan pelayanan yang diterima oleh pasien pengguna BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kuasa pengetahuan pasien mengenai pelayanan yang mereka terima. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif perspektif post modern Michael Foucault dengan teknis analisis *discourse*. Teori yang digunakan teori *panopticons* Michael Foucault. Lokasi dari penelitian ini berada di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto. Subjek penelitian ini adalah pasien BPJS Non PBI dengan menggunakan *sampling aksidental*. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna BPJS Kesehatan memberikan *statement*. masih kurangnya tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS Kesehatan mulai dari lamanya waktu tunggu, obat-obatan yang tersedia, dan sistem rujukan yang mempersulit pasien BPJS. *Statement* yang didapatkan kebanyakan dari pengalaman pasien BPJS sendiri selama berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: *Kuasa Pasien BPJS Kesehatan, Panopticons, Kualitatif*

Abstract

This research departs from the government's discourse on the Health BPJS program. The existence of this health program aims to facilitate the public in accessing health. But in reality there are still differences in services received by patients using BPJS Health. This study aims to determine the power of patient knowledge about the services they receive. This study uses Michael Foucault's post modern qualitative research with technical analysis of *discourse*. The theory used by *Panopticons* theory is Michael Foucault. The location of this study was in Dr. RSUD Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto. The subjects of this study were Non PBI BPJS patients using axidental sampling. Data collection techniques by interview and observation. The results of this study indicate that the BPJS Health user community gave a statement. there is still a lack of service levels provided by the BPJS Health starting from the length of the waiting time, available medicines, and the referral system that complicates BPJS patients. The statement obtained was mostly from the experience of BPJS patients themselves during treatment using a BPJS Health card.

Keywords: *The power of the BPJS patient's health, Ponopticons, Kualitatif*

PENDAHULUAN

Penelitian ini berangkat dari wacana pemerintah tentang program kesehatan. Diberitakan merdeka.com (31/03/2013) diberlakukannya program kesehatan tersebut. SBY berharap agar pelaksanaan kesehatan dapat mencakup seluruh lapisan masyarakat mulai dari lapisan atas sampai bawah. Demikian tidak ada lagi penolakan atas alasan apapun bagi peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar.

Kemudahan BPJS Kesehatan nyatanya masih banyak yang mengeluhkan dalam hal pelayanan. Berdasarkan berita dari Jawa Pos (22/12/2017) menganalisis bahwa pelayanan BPJS Kesehatan di RS Koja mendapat sorotan dari anggota DPR RI. Wacanapemerintah yang diwakili oleh anggota DPRS

RI Ahmad Sahroni menyoroti pelayanan BPJS Kesehatan terhadap masyarakat di Rumah Sakit Umum Dearah (RSUD) Koja. Buruknya layanan BPJS Kesehatan ini mulai dari kamar kosong dibilang penuh sampai petugas jaga yang tidak kompeten.

Pada pelaksanaan program BPJS Kesehatan terdapat beberapa penemuan kasus-kasus yang menggambarkan buruknya pelayanan BPJS Kesehatan. Seperti yang ditulis oleh tribunnnews.com (01/11/2016) terdapat penemuan kasus-kasus diantaranya yaitu kasus meninggalnya bayi dalam kandungan yang terjadi di Kecamatan serpong kota Tangsel karena pihak rumah sakit Delima tidak memberikan rujukan; penderita sakit ginjal Efrida

Nainggolan ditolak oleh pihak rumah sakit Tangerang: pasien bernama Mirna penderita tumor mata tidak mendapatkan pengobatan oleh Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo: Masyta Dewi pasien BPJS yang dipaksa pulang oleh pihak Rumah Sakit Moehammad: kasus meninggalnya bayi Debora yang tidak mendapatkan pelayanan dengan baik: kasus bayi Ryuji yang tidak mendapatkan penanganan medis dengan cepat. Hal tersebut bisa menjadi bukti bahwa BPJS Kesehatan masih jauh dari kata layak. Selain itu menurut data dilapangan rata-rata dalam satu bulan ada 50 pengaduan. Sebanyak 45 persen merupakan pengaduan tentang pelayanan rumah sakit. Disusul dengan pelayanan Puskesmas, Klinik. Kemudian 20 persen pengaduan tentang kepesertaan dan 10 persen pengaduan pembayaran iuran dan denda.

Menurut Ibu Atik selaku kepala bidang SDM mengatakan bahwa pihaknya telah berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Mulai dari pelayanan administrasi, pelayanan medis maupun nonmedis, serta pelayanan obat. Jadi pihaknya telah memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang menjadi peserta BPJS Kesehatan. Pelayanan yang memuaskan akan memberikan kenyamanan bagi peserta dan juga akan membuat kepercayaannya masyarakat tentang program jaminan kesehatan tersebut.

Sementara itu realita dilapangan berbanding terbalik dengan apa yang diharapkan.. Pelaksanaannya program ini masih ditemukan berbagai persoalan yang terjadi di dalam masyarakat. Banyak dari masyarakat mengeluhkan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima. Permasalahan yang sering dialami oleh pasien BPJS yaitu lamban dan lamanya waktu tunggu. Sistem rujukan masih buruk dan belum terstruktur dengan baik. Masih ditemukannya pasien JKN dipungut biaya tambahan. Sejumlah obat yang tidak ditanggung BPJS Kesehatan.

Selain itu realita yang ada di RS Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto yang menjadi tempat penelitian mendapati perbedaan antrian pasien. Pada antrian tersebut terdapat 7 loket antrian tetapi hanya 5 loket saja yang digunakan untuk menerima pasien yang berobat di RS Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto. Lima loket itu memiliki fungsi yang berbeda. Loket 1 diperuntuhkan untuk pasien yang membayar langsung. Loket dua, tiga, empat digunakan untuk pasien BPJS Kesehatan. Loket 5 digunakan bagi pasien Jamkesda. Waktu tunggu pada antrian tersebut pasien harus menunggu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pada antrian yang ada dilayar proyektor peneliti mendapati bahwa antrian yang ada diloket 1 lebih cepat dibandingkan

dengan loket yang lain yaitu sekitar 5 menit. Loket dua, tiga, empat waktu tunggu membutuhkan waktu yang lebih lama lagi. Hal ini dikarenakan pasien pengguna BPJS Kesehatan harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu sebelum mendapatkan penanganan medis. Seharusnya loket yang diperuntuhkan untuk pasien BPJS Kesehatan lebih cepat dalam mendapatkan pelayanan dibandingkan loket 1. Hal ini melihat bahwa loket yang diperuntuhkan untuk pasien BPJS Kesehatan terdapat 3 loket dibandingkan dengan loket yang lain.

Selanjutnya pada antrian pengambilan obat terdapat 2 loket yaitu loket 1 diperuntuhkan untuk pasien mandiri dan yang loket 2 digunakan untuk pasien BPJS Kesehatan dan Jamkesda. Untuk waktu tunggu sendiri pasien harus menunggu 10 menit dan bahkan lebih untuk mengambil obat. Selain itu obat yang diperuntuhkan untuk pasien BPJS Kesehatan tidak sepenuhnya diberikan. Beragam fakta kegagalan dari dunia kesehatan salah satu faktornya mutu pelayanan kurang baik. Perbaikan pada mutu pelayanan sangat diperlukan pada pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional.

Berdasarkan hasil observasi diatas peneliti tertarik untuk membongkar *statement* dari pasien BPJS Non PBI yang ada di RSU Dr. Wahadin Sudiro Husodo Mojokerto. *Statement* dari pasien sangat penting pada guna untuk mengetahui apakah wacana dari pemerintah tentang pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat sudah sesuai dengan realitanya. Diskursus atau wacana dari pemerintah pada realitanya tidak sesuai. Permasalahan ini akan menimbulkan praktik diskriminasi yang dialami oleh pasien BPJS Kesehatan. *Statement* dari pasien selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan analisis *discourse*.

Disini peneliti menggunakan perspetif Michael Foucault dalam membedah persoalan yang terjadi pada program kesehatan. Pada pelaksanaannya program kesehatan ini masih terdapat perbedaan pelayanan yang dialami oleh pasien BPJS Kesehatan. Skripsi saya akan melihat bagaimana diskursus pasien tentang pelayanan BPJS Kesehatan yang mereka terima. Untuk itu saya tertarik untuk membongkar pengetahuan pasien berdasarkan analisis dikurusus. Skripsi yang saya buat menggunakan perspektif postmodern Michael Foucault. Nantinya penelitian ini lebih fokus pada kuasa pengetahuan berdasarkan *statement* pasien tentang pelayanan BPJS Kesehatan yang ada di rumah sakit. Serta metode penelitian yang saya gunakan menggunakan metode diskursus perspektif Postmodern Michael Foucault. Penelitian ini maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Kuasa Pengetahuan. Pelayanan BPJS Kesehatan (Studi Kasus Pasien BPJS Non PBI Di RSU Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto)”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif Foucaudian. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memahami fenomena atau kejadian yang pernah dialami pelaku. Metodologi kualitatif yang dimaksudkan untuk membuka kesadaran peneliti terhadap asumsi awal yang dibuat dan membuat peneliti tersadar akan esensi “persoalan”. Perspektif yang digunakan yaitu perspektif Postmodern Michael Foucault.

Subjek penelitian ini adalah pasien BPJS Non PBI. Cara sampling aksidental. Lokasi penelitian ini berada di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto. Tepatnya di Jl. Surodinawan No. 55 Surodinawan Prajurit Kulon Kota Mojokerto. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara dan observasi. Wawancara yang digunakan merupakan wawancara secara langsung.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis dari Michael Foucault yaitu teknik analisis *discourse*.

PEMBAHASAN

A. Kuasa Pengetahuan dalam Perspektif Foucault

Kekuasaan menurut Michel Foucault pada dasarnya akan menciptakan pengetahuan yang pada gilirannya akan memunculkan kebenarannya sendiri. Oleh karena itu dengan adanya kekuasaan dan pengetahuan ini akan diketahui adanya kebenaran itu sendiri. Pengetahuan akan menyokong kebenaran dan kebenaran akan menopang pengetahuan. (Bagong Suyanto, 2010:369).

Wacana tertentu akan menghasilkan kebenaran dan pengetahuan yang pada akhirnya akan memunculkan efek kuasa. Setiap kekuasaan yang ada nantinya akan menghasilkan kebenaran tertentu yang disebarkan melalui wacana yang dibentuk oleh kekuasaan. (Eriyanto, 2009:66). Kekuasaan salah satu bentuk penting guna untuk mengontrol individu untuk patuh pada wacana. Kontrol dalam hal ini tidak selalu dalam bentuk fisik. Tetapi juga control secara mental. Strategi kuasa tidak berupa penindasan melainkan dengan cara normalisasi dan regulasi. Kontrol dalam hal ini didisplinkan melalui wacana.

Seperti halnya pada wacana pemerintah mengenai program kesehatan. Wacana tersebut pemerintah mengumumkan bahwa telah meluncurkan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Program kesehatan tersebut wajib bagi seluruh warga Indonesia tanpa terkecuali. Adanya program kesehatan ini diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan dengan baik. Wacana dari pemerintah tersebut memberikan efek kuasa yang dimiliki oleh pemerintah kepada masyarakat agar masyarakat patuh pada peraturan. Kekuasaan yang dimiliki pemerintah ini guna untuk

mengontrol masyarakat agar masyarakat dapat mengikuti program kesehatan tersebut.

Adanya kuasa bertujuan untuk mengontrol seseorang untuk patuh terhadap wacana yang muncul dari program BPJS Kesehatan. Berdasarkan konsep *governmentality* Michael Foucault pengendalian diri semacam ini terjadi dalam pelaksanaan program BPJS Kesehatan. Dimana pada program kesehatan ini terdapat tiga kategori pembayaran. Kategori pembayaran tersebut yaitu pembayaran kelas satu, dua dan tiga. Tiap iuran yang dibayarkan berbeda-beda tergantung kelas yang dipilih oleh pasien. Meskipun iuran yang dibayar berbeda-beda pasien menginginkan pemerataan pelayanan kesehatan tanpa adanya perbedaan pelayanan yang mereka terima. Namun keinginan pasien berbeda dengan sikap yang diberikan oleh dokter maupun perawat terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan. Sering kali pasien menganggap bahwa pelayanan yang diberikan dokter dan perawat tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan pasien.

Sementara itu dokter memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuannya. Dokter yang menangani pasien BPJS Kesehatan mengetahui berapa besar biaya yang dikeluarkan oleh pasien untuk berobat. Ketika dokter menangani pasien BPJS ia akan memberikan pelayanan medis sesuai biaya yang dikeluarkan oleh pasien. Sehingga pasien BPJS menganggap bahwa terdapat perbedaan yang ia rasakan. Bagaimana dokter dapat memberikan pelayanan yang diinginkan oleh pasien BPJS sedangkan biaya yang dikeluarkan untuk pasien kelas 3. Sering kali pasien BPJS menginginkan pelayanan dengan lebih namun pasien tidak melihat biaya yang ia keluarkan. Sehingga tindakan yang dilakukan oleh dokter sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. Namun persoalan seperti ini tidak seharusnya terjadi. Mengingat bahwa dengan adanya program kesehatan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan tanpa adanya perbedaan.

Foucault dalam teorinya membahas tentang kekuasaan yang dimana kekuasaan ini selalu memproduksi pengetahuan sebagai basis dari kekuasaannya. Hal ini perawat memposisikan dirinya sebagai relasi pasien karena perawat selalu bersikap sopan dan saling berinteraksi dengan pasien. Perawat dalam memberikan pelayanan medis dituntut untuk dapat bersikap adil kepada semua pasien. Sehingga tidak ada perbedaan pelayanan yang diterima oleh pasien.

Perawat mengetahui bahwa pasien itu kaya atau pasien itu miskin dari pengetahuan yang dimilikinya. Selain itu perawat juga mengetahui antara pasien BPJS Kesehatan dan pasien umum. Sering kali perawat lebih mengutamakan pasien kaya atau pasien umum. Hal ini bukan persoalan baru yang terjadi di

masyarakat. Selain itu perawat ketika berhadapan dengan pasien BPJS. Perawat menganggap bahwa pasien BPJS itu sama halnya dengan pasien miskin. Sehingga perawat dalam melayani pasien BPJS memandang sebelah mata. Selain itu dalam melayani pasien sering kali perawat lebih mengutamakan pasien umum. Hal seperti ini seharusnya tidak terjadi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Perawat dituntut bersikap adil kepada semua pasien yang sedang berobat.

Selain itu dalam relasi antara pasien dengan dokter ada dua hal penting yang harus diperhatikan. Seperti bagaimana dokter menempatkan pasien sebagai pengambilan keputusan medis dan bagaimana dokter membangun keharmonisan dengan pasien. Tetapi pada kenyataannya dokter menempatkan dirinya sebagai pengambilan keputusan medis sedangkan pasien dianggap tidak memiliki hak atas dirinya sendiri. Hal ini dikarenakan dokter menganggap dirinya memiliki pengetahuan dibandingkan dengan pasien. Pengetahuan yang dimiliki oleh dokter akan memunculkan kuasa yang dimiliki oleh dokter. Konteks ini pasien bersifat pasif dan pasien menyerahkan semua keputusan kepada dokter. Pada umumnya pasien hanya bersikap menerima hal ini ditunjukkan dalam bentuk ketika pasien sedang konsultasi medis. Seperti ketika dokter sedang menuliskan resep obat untuk pasiennya. Pasien hanya bisa menerima resep yang diberikan oleh dokter tanpa menanyakan manfaat dari resep obat yang diberikan. Hal ini dikarenakan pasien menganggap apa yang dikatakan oleh dokter itu yang terbaik bagi dirinya.

Sementara itu dalam konteks kekuasaan Foucault juga membahas kuasa dalam kaitannya dengan pengetahuan. Kekuasaan selalu terakulasikan lewat pengetahuan dan pengetahuan selalu memiliki efek kuasa. Kekuasaan menurut Michel Foucault lebih menitikberatkan pada bagaimana orang mengatur dirinya dan orang lain melalui apa yang dihasilkan dari kekuasaan. Pengaruh kekuasaan atas tubuh ini dimana dokter mempunyai kuasa penuh atas pasiennya. Sebab dokter memiliki pengetahuan lebih tinggi dibandingkan dengan pasiennya. Adanya pengetahuan yang dimiliki inilah yang dapat menghasilkan kekuasaan atas dirinya.

Konsep Foucault ini membawa konsekuensi untuk mengetahui kekuasaan dibutuhkan penelitian mengenai produksi pengetahuan yang melandasi kekuasaan. Karena setiap kekuasaan disusun, dimapankan, dan diwujudkan lewat pengetahuan dan wacana tertentu. Adanya wacana menghasilkan kebenaran dan pengetahuan tertentu yang menimbulkan efek kuasa. Hal ini setiap kekuasaan selalu berpotensi menghasilkan rezim kebenaran

tertentu yang disebarkan lewat wacana yang dibentuk oleh kekuasaan.

BPJS Kesehatan merupakan lembaga asuransi kesehatan yang didalamnya terdapat peraturan-peraturan yang wajib dijalankan oleh setiap pasien. Apabila pasien pengguna BPJS Kesehatan tidak mengikuti regulasi yang dibuat oleh pemerintah maka pasien mendapatkan kesulitan ketika berobat menggunakan BPJS Kesehatan. Hal ini terjadi karena pasien tidak mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Pendisiplinan semacam ini bertujuan untuk mengatur tubuh orang untuk patuh terhadap aturan dari pemerintah.

Kekuasaan inilah yang kemudian menentukan proses-proses pembentukan disiplin tubuh. Pasien pengguna BPJS dituntut untuk mengikuti aturan dari pemerintah. Aturan ini berupa kewajiban pasien untuk membayar iuran tiap bulannya. Iuran ini harus dibayar oleh pasien pengguna BPJS Kesehatan apabila ia menginginkan pelayanan kesehatan yang pasien inginkan. Jika kewajiban tersebut tidak dilaksanakan maka pemerintah nantinya Pengaruh kekuasaan atas tubuh ini dimana dokter mempunyai kuasa penuh atas pasiennya. Sebab dokter memiliki pengetahuan lebih tinggi dibandingkan dengan pasiennya. Adanya pengetahuan yang dimiliki inilah yang dapat menghasilkan kekuasaan atas dirinya.

Konsep Foucault ini membawa konsekuensi untuk mengetahui kekuasaan dibutuhkan penelitian mengenai produksi pengetahuan yang melandasi kekuasaan. Setiap kekuasaan disusun, dimapankan, dan diwujudkan lewat pengetahuan dan wacana tertentu. Adanya wacana menghasilkan kebenaran dan pengetahuan tertentu yang menimbulkan efek kuasa. Setiap kekuasaan selalu berpotensi menghasilkan rezim kebenaran tertentu yang disebarkan lewat wacana yang dibentuk oleh kekuasaan.

B. Relasi Kekuasaan dalam Program BPJS Kesehatan

Menurut Undang-Undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat. Jaminan sosial dalam hal ini berhubungan dengan kompensasi dan program kesejahteraan yang diselenggarakan pemerintah untuk rakyatnya. Salah satu bentuk jaminan sosial yaitu dibidang kesehatan. Jaminan kesehatan di Indonesia sejak tahun 2014 yaitu BPJS yang sebelumnya bernama PT Askes.

Program kesehatan tersebut merupakan cara pemerintah dalam mendisiplinkan masyarakat agar dapat ikut serta dalam program BPJS Kesehatan. Wacana pemerintah yang menyatakan bahwa dengan adanya program kesehatan tersebut dapat membantu seluruh lapisan masyarakat dalam bidang kesehatan.

Pendisiplin tubuh berdasarkan wacana dari pemerintah dapat memberikan efek patuh terhadap seluruh masyarakat. Pada program BPJS Kesehatan ini juga terdapat kartu JKN yang menyatakan bahwa masyarakat menjadi peserta BPJS Kesehatan. Adanya kartu JKN tersebut juga merupakan bentuk pendisiplinan pemerintah terhadap masyarakat. Hal ini terkait dengan konsep Foucault tentang *Panopticons*. *Panopticons* menjadi istilah yang dipakai oleh Foucault dalam praktik kekuasaannya.

Pengendalian tak terlihat berlangsung pada fenomena program BPJS Kesehatan. Pasien BPJS sesungguhnya telah dikendalikan oleh pihak lain. Pengendalian lewat *panopticons* ini menyebabkan seseorang kehilangan ruang-ruang pribadi itu sendiri. Seperti halnya ketika pasien BPJS ingin mengungkapkan kekecewaan mereka terkait dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima. Sedangkan mereka tidak memiliki kebebasan dalam mengungkapkan kekecewaan mereka. Kebanyakan dari masyarakat hanya bisa berkomentar saja dan mereka tidak mempunyai keberanian untuk melaporkan kepada pihak yang bersangkutan. Sementara itu orang yang menggunakan media *panopticons* pada program BPJS Kesehatan hanya bermodalkan kepercayaan. Pasien BPJS mempercayakan fasilitas kesehatan kepada program pemerintah.

Selain itu pengendalian ruang-ruang pribadi seseorang lewat media *panopticons* terjadi pada kartu JKN. Adanya kartu JKN ini menandakan seseorang telah menjadi peserta BPJS Kesehatan. Orang yang menggunakan media *panopticons* melalui kartu JKN menyerahkan data pribadi mereka kepada pihak BPJS Kesehatan bermodalkan kepercayaan. Hal tersebut data pribadi yang ia berikan kepada pihak BPJS Kesehatan. Siapa yang akan menjamin bahwa data pribadinya tidak dapat diakses oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab seperti pemalsu.

Namun dengan adanya program kesehatan yang dibuat oleh pemerintah masih jauh dari kata adil. Pasalnya masih terdapat pasien BPJS mengalami perbedaan pelayanan. Seharusnya pasien BPJS tidak mendapatkan perlakuan tidak adil ketika berobat. Mengingat bahwa diberlakukannya program kesehatan ini dapat membantu masyarakat tanpa adanya penolakan atas alasan apapun. Masyarakat beranggapan bahwa dalam pelaksanaannya program kesehatan tersebut tidak memberikan kemudahan baginya dalam menikmati pelayanan kesehatan. Hal ini tidak sesuai dengan wacana dari pemerintah yang mengatakan bahwa dengan adanya program kesehatan ini akan memberikan kemudahan bagi masyarakat miskin dalam mengakses kesehatan.

Sementara itu masyarakat mempunyai keyakinan bahwa apa yang mereka lihat dan ia rasakan tidak

sesuai dengan wacana dari pemerintah. Keyakinan tersebut memunculkan kebenaran dari keyakinan masyarakat itu sendiri mengenai program kesehatan. Dan selanjutnya dari kebenaran tersebut masyarakat akan mengingat dan berkomentar yang berkaitan dengan program BPJS Kesehatan tersebut. Berdasarkan *statement* ini akan memunculkan pengetahuan tersembunyi dari pasien BPJS Kesehatan berkenaan dengan pelaksanaan program kesehatan yang dirasakan masih jauh dari kata baik.

PENUTUP

Permasalahan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat yaitu mengenai pelayanan BPJS itu sendiri. Pelayanan yang sering kali menjadi sorotan mengenai program kesehatan tersebut yaitu lamanya waktu tunggu, sistem rujukan yang mempersulit pasien BPJS, dan obat-obatan ditanggung oleh pihak BPJS Kesehatan. Analisis *discourse* merupakan istilah untuk mempelajari cara dimana bahasa digunakan dalam teks tertulis dan konteks lisan. Pada teori Foucault menjelaskan bahwa lembaga dapat menghasilkan pengetahuan yang semuanya dibingkai dan didorong oleh ideology.

Wacana program BPJS Kesehatan yang paling sering diucapkan oleh pemerintah “tidak ada penolakan” diikuti “pemerataan jaminan kesehatan”. Secara keseluruhan kata-kata ini adalah bagian dari wacana yang mencerminkan ideology. *Discourse* resmi dari BPJS Kesehatan disebarkan melalui media masa. Berdasarkan *discourse* tersebut terjadi perlawanan dari pasien. Perlawanan dari tersebut memunculkan *discourse* tentang pelayanan BPJS Kesehatan. *Discourse* pasien muncul disebabkan karena *discourse* resmi pemerintah tidak sesuai dengan realitanya. Terdapat 3 *discourse* pada penelitian ini yaitu ditelantarkan, prosedur rujukan, dan diskriminasi.

DAFTAR PUSTAKA

- A Sakirin, ‘5 Kasus Pasien Peserta BPJS Sejak Di Luncurkan 2014’, 2016
<http://www.arah.com/article/287/5-kasus-pasien-peserta-bpjs-sejak-di-luncurkan-2014.html>.
- Bustami, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Akseptabilitasnya*, ed. by Erlangga (PT Gelora Aksara Prtama, 2011).
- Eriyanto, *Analisis Wacana Pengantar Analisis Teks Media*, ed. by Huda Nurul, Cetakan VI (Yogyakarta: PT.LKiS Printing Cemerlang, 2001).
- Galih, ‘BPJS Watch: Sebulan, Ada 50 Pengaduan Terkait Pelayanan Terkait BPJS Kesehatan’, *SURYA.Co.Id*, 2016.

- Jajeli Rois, 'Pelayanan Tidak Memuaskan BPJS Di Jatim Disorot', *Detiknews*, 2017
<<https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3529039/pelayanan-tidak-memuaskan-bpjs-di-jatim-disorot>>.
- M Jacky, *SOSIOLOGI Konsep, Teori, Dan Metode*, ed. by M Jacky, 1st edn (Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2015)
<<http://www.mitrawacanamedia.com>>.
- Ramlan Surbakti, *Anatomi Dan Perkembangan Teori Sosial*, ed. by Bagong Suyanto, Cetakan Pe (Malang: Aditya Media Publishing, 2010).
- Setyawan, Katon. 2018. *Politik Komodatif Dalam Masyarakat Multi Agama*. Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum. 3(1).
- Y Pratomo, 'SBY Resmi Luncurkan Program BPJS Kesehatan Di Istana Bogor', 2013
<<http://www.merdeka.com/peristiwa/sby-resmi-luncurkan-program-bpjs-kesehatan-di-istana-bogor.html>>.

